

Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan

Puskesmas Bonang Kec. Bonang Kab. Demak

Oleh :

Maya Wulan Pramesti*)

Absraksi

Penelitian ini berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan di Puskesmas Bonang, Bonang, Kabupaten Demak". Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas layanan dan menganalisis faktor-faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan. Hasil penelitian menjelaskan kualitas layanan melalui lima hal (5) dimensi jasa, berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Faktor pendorong adalah kualitas pelayanan kepemimpinan, struktur organisasi, kemampuan karyawan dan layanan sistem. Sementara faktor pembatas adalah kualitas layanan pergi faktor organisasi dan kurang sistem penghargaan dan hukuman.

Kata kunci: kualitas pelayanan, dimensi pelayanan, pelayanan kesehatan.

A. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang memadai adalah kebutuhan dasar masyarakat selain dari pangan, sandang, pendidikan dan perumahan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang peduli dan memiliki perhatian terhadap kebutuhan, harapan serta nilai-nilai masyarakat sebagai pelanggan. Masyarakat memiliki harapan agar memperoleh pelayanan kesehatan dari pemerintah yang dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, aman, bermutu, merata dan tidak

diskriminatif sehingga hak-hak pasien sebagai penerima layanan kesehatan dapat dilindungi.

Pelayanan kesehatan yang bermutu masih menjadi impian masyarakat. Untuk itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan menekankan terhadap pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas. Puskesmas merupakan singkatan dari Pusat Kesehatan Masyarakat yang berperan sebagai organisasi fungsional untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dilakukan Puskesmas bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran aktif masyarakat dan menggunakan teknologi tepat guna. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan menitikberatkan pada pelayanan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan optimal.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan masyarakat terutama pelayanan kesehatan yang murah dan berkualitas. Pelayanan kesehatan yang disebutkan merupakan kegiatan dengan melakukan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Upaya promotif dalam pelayanan kesehatan dimaksudkan sebagai upaya peningkatan kualitas kesehatan. Upaya preventif merupakan upaya pencegahan terhadap berjangkitnya penyakit dan upaya kuratif merupakan upaya penyembuhan. Sedangkan upaya rehabilitatif merupakan upaya pemulihan kesehatan seperti semula.

Puskesmas Bonang merupakan salah satu unit pelaksana kesehatan di Kecamatan Bonang Kabupaten Demak. Puskesmas Bonang berada pada posisi yang

strategis, mudah diakses dan terjangkau. Puskesmas Bonang adalah fasilitas pelayanan kesehatan Pemerintah Daerah yang diberikan pada warga Kecamatan Bonang khususnya, dan warga Kabupaten Demak pada umumnya. Seiring dengan semangat otonomi daerah, maka Puskesmas Bonang dituntut untuk mandiri dalam kegiatan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan menuju pada pelayanan prima (*service excellent*).

Data kunjungan pasien di Puskesmas Bonang, menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini memperlihatkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Pada tahun 2007 tercatat jumlah pasien di Puskesmas Bonang sebanyak 14465 pasien. Jumlah pasien meningkat pada tahun 2008 sebanyak 15238 pasien dan meningkat lagi pada tahun berikutnya, tahun 2009 sebanyak 15631 pasien. Berdasarkan data tersebut, maka rata-rata peningkatan pasien di Puskesmas Bonang sebesar 4,05 % per tahun.

Penelitian awal Puskesmas Bonang Kabupaten Demak, menemukan beberapa hal yang mendasari pentingnya penelitian ini dilakukan. Hasil pra-survey menunjukkan bahwa fasilitas Ruang Tunggu di Unit Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kabupaten Demak kurang nyaman. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah kursi tunggu, yang hanya tersedia 2 (dua) buah kursi panjang, sehingga tidak memadai untuk menampung pasien yang mengantre di loket pendaftaran Puskesmas.

Tabel 1
Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas
Bonang Tahun 2007 – 2009

NO	BULAN	TAHUN		
		2007	2008	2009
1	Januari	1014	1108	1424
2	Februari	1499	1454	1057
3	Maret	1064	1078	1205
4	April	1135	1325	1173
5	Mei	1175	1412	1203
6	Juni	1089	993	1219
7	Juli	1097	1278	1396
8	Agustus	1182	1151	1189
9	September	1376	1298	1287
10	Oktober	1367	1485	1399
11	November	1286	1253	1587
12	Desember	1181	1403	1492
JUMLAH		14465	15238	15631

Sumber : Puskesmas Bonang, 2010

Temuan selanjutnya adalah petugas pelayanan di Unit Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kabupaten Demak yang memiliki daya tanggap rendah. Hal ini terlihat dari kurang ramahnya petugas saat melayani pasien. Petugas tidak mempedulikan keterangan pasien sewaktu mendata keluhan penyakit pasien. Papan pengumuman yang berisi informasi seputar layanan kesehatan di Puskesmas Bonang Kabupaten Demak sangat minim. Daya tanggap pelayanan pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kabupaten Demak dari petugas medis

dirasakan kurang. Hal ini terlihat dari penanganan pasien yang lama dan tidak memperhatikan keluhan pasien. Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Unit Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak"

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Bagaimanakah kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak?; (2) Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak? Sedangkan tujuan penelitian adalah : (a) menganalisis kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak; (b) menganalisis faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak.

B. Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas. Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Menurut Lukman (1999 : 7) definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : kinerja, kehandalan, mudah dalam penggunaan, esthetika dan sebagainya. Dalam definisi strategis, Lukman (1999

: 7) mengemukakan kualitas sebagai segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Lebih lanjut pengertian kualitas menurut Tjiptono (2004: 2), adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan semenjak awal dari setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal, 7) sesuatu yang membahagiakan pelanggan.

Berkaitan dengan pelayanan publik, Sianipar dalam Dwinawanti (2004), menyatakan bahwa untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 2) *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan;

- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Lupiyoadi (2001), menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yang biasa dinamakan, SERQUAL. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu :

- 1) Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu organisasi atau lembaga untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan, dimana unsur-unsurnya antara lain komunikasi, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) Perhatian (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan tersebut.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan dapat berjalan dengan baik bila didukung oleh faktor-faktor yang memadai. Menurut Moenir (2002:88) beberapa faktor yang mendukung suatu pelayanan berjalan dengan baik adalah :

- a) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- b) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d) Faktor ketrampilan petugas.
- e) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan oleh Levey dan Loomba dalam Azwar (1994) adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu

organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan berbeda dengan barang dan pelayanan ekonomi lainnya. Pelayanan kesehatan atau pelayanan medis sangat heterogen, terdiri atas banyak sekali barang dan pelayanan yang bertujuan memelihara, memperbaiki, memulihkan kesehatan fisik dan jiwa seorang. Beberapa karakteristik khusus pelayanan kesehatan sebagai berikut (Santerre dan Neun, 2000):

- a) *Intangibilit*, pelayanan kesehatan tidak bisa dinilai oleh panca indera. Konsumen (pasien) tidak bisa melihat, mendengar, membau, merasakan, mengecap pelayanan kesehatan.
- b) *Inseparability*, tindakan operatif yang dilakukan dokter bedah, pada saat yang sama digunakan oleh pasien.
- c) *Inventory*. Pelayanan kesehatan tidak bisa disimpan untuk digunakan pada saat dibutuhkan oleh pasien nantinya.
- d) *Inconsistency*. Komposisi dan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien dari seorang dokter dari waktu ke waktu, maupun pelayanan kesehatan yang digunakan antar pasien bervariasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak telah melakukan ke-lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Petugas berpenampilan profesional sebagai petugas pelayanan. Pelayanan mudah, tidak berbelit-belit,

tapi waktu tunggu pasien lama. Selain itu tempat pelayanan pasien kurang nyaman, dimana ruang praktek dokter terlalu sempit di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Petugas bekerja secara cermat, baik dalam administratif dan pemeriksaan pasien. Selain itu petugas kesehatan handal dan mampu menggunakan peralatan medis. Namun ditemukan pula bahwa standar pelayanan tidak tersosialisasi dengan baik sehingga pasien menjadi bingung bahkan tidak mengetahui standar pelayanan kesehatan yang diterima di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Seluruh petugas pelayanan kesehatan tanggap terhadap pasien karena pelayanan cepat menjadi komitmen di Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak. Akan tetapi, dalam penelitian terdapat perbedaan persepsi pasien dan petugas. Pasien merasa pelayanan tepat bila mereka sembuh, sedangkan petugas kesehatan memberikan pelayanan yang tepat berdasarkan prosedur.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Sebagai institusi kesehatan pemerintah, Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak memiliki jaminan legalitas layanan dan kepastian biaya pelayanan kesehatan ditetapkan Pemerintah. Namun ternyata berdasar hasil penelitian terdapat perbedaan persepsi pasien dan petugas. Pasien merasa tidak ada kepastian waktu. Sementara,

Petugas merasa waktu telah sesuai dengan keluhan dan penyakit pasien.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Petugas tidak diskriminatif dalam melayani pasien, mereka diperlakukan sama dan pasien darurat lebih didahulukan. Petugas ramah dan siap membantu, namun kurang senyum kepada pasien ketika memberikan pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak

C. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian tentang "Analisis Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak", maka disimpulkan sebagai berikut :

- a) Kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bonang dapat dilihat dari kelima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi empati.
- b) Faktor-faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bonang Kecamatan Bonang Kabupaten Demak :
 - a) Faktor yang menjadi pendorong kualitas pelayanan adalah faktor kepemimpinan, struktur organisasi, kemampuan pegawai dan sistem layanan.
 - b) Faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan adalah faktor organisasi dan kurang berjalannya sistem *reward and punishmen* di Puskesmas Bonang.

Saran yang disampaikan oleh Peneliti adalah :

1. Perlu adanya sosialisasi standar pelayanan kesehatan kepada seluruh pasien.
2. Perlu adanya kriteria yang jelas tentang pemberian *reward and punishment*, sehingga petugas kesehatan di Puskesmas Bonang dapat memahami dan mematuhi peraturannya.
3. Ketersediaan sarana dan prasarana perlu terus dievaluasi karena belum tentu ketersediaanya selalu mencukupi.
4. Pelayanan dengan senyuman harus lebih ditingkatkan n.
5. Kerjasama yang baik antar petugas pelayanan kesehatan dalam melayani pasien perlu dipertahankan.

*** Penulis adalah Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sultan Fatah Demak**

Daftar Pustaka

- Dutka, Alan, *AMA Handbook of Costumer Satisfaction : A Complete Guidence to Research, Palnning, and Implementation*, NTC Bussiness Book, Illionois, 1995
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* Jilid I, Prenhallindo, Jakarta.
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN
- Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, " Reassesment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research", *Journal Of Marketing*, Vol 58, pp 111-124.
- Pasolong, Harbani, 2009, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, (2002), *"Strategi Pemasaran"*, Andi Offset: Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Kesehatan